

| Parametru                                                                                                                                                                                     | Valoarea recomandată | Valoarea măsurată |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|-------------------|
| <b>1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului</b>                                                                                                                                      |                      |                   |
| a) 80% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile                                                                                                                                         | max. 14              | 2 zile            |
| b) 95% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile                                                                                                                                         | max. 21              | 3 zile            |
| c) % cererilor soluționate în termenul convenit,%                                                                                                                                             | min. 98              | 100 %             |
| <b>2. Timpul de conectare</b>                                                                                                                                                                 |                      |                   |
| a) 80% cele mai rapide conectări realizate, sec                                                                                                                                               | 1,5                  | 0.5 sec           |
| b) 95% cele mai rapide conectări realizate, sec                                                                                                                                               | 2,5                  | 0.1 sec           |
| <b>3. Viteza de transfer a datelor</b>                                                                                                                                                        |                      |                   |
| <b>3.1 Dial-up:</b>                                                                                                                                                                           |                      |                   |
| a) viteza nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), kbit/s                                                                                                                     | -/-                  | -                 |
| b) viteza minim garantată de transfer a datelor (download/upload), kbit/s                                                                                                                     | -/-                  | -                 |
| c) viteza măsurată de transfer a datelor realizată kbit/s<br>95% din cele mai onalte rate de viteză atinse (download/upload)<br>5% din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload) | -/-<br>-/-           | -<br>-            |
| d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), kbit/s                                                                                                                               | -/-                  | -                 |
| e) numărul de măsurări efectuate.                                                                                                                                                             | min. 50              |                   |
| <b>3.2 ISDN, (Integrated Services Digital Network), Rețea cu servicii digitale integrate:</b>                                                                                                 |                      |                   |
| a) viteza nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), kbit/s                                                                                                                     | -                    | -                 |
| b) viteza minim garantată de transfer a datelor (download/upload), kbit/s                                                                                                                     | 56                   | -                 |
| c) viteza măsurată de transfer a datelor realizată kbit/s<br>95% din cele mai onalte rate de viteză atinse (download/upload)<br>5% din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload) | -/-<br>-/-           | -<br>-            |
| d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), kbit/s                                                                                                                               | -                    | -                 |
| e) numărul de măsurări efectuate.                                                                                                                                                             | min. 50              | -                 |
| <b>3.3 CDMA 1x (Code Division Multiple Access), Acces multiplu divizat prin cod,</b>                                                                                                          |                      |                   |
| a) viteza nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload),Mbit/s                                                                                                                      | -                    | -                 |
| b) viteza minim garantată de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s                                                                                                                     | -                    | -                 |
| c)viteza măsurată de transfer a datelor realizată, Mbit/s<br>95% din cele mai onalte rate de viteză atinse (download/upload)<br>5% din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload) | -/-<br>-/-           | -<br>-            |
| d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s                                                                                                                               | -                    | -                 |
| e) numărul de măsurări efectuate.                                                                                                                                                             | min. 50              | -                 |
| <b>3.4 xDSL (Digital Subscriber Line) ), Linie de abonat digitală,</b>                                                                                                                        |                      |                   |
| a) viteza nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload),Mbit/s                                                                                                                      | -                    | -                 |
| b) viteza minim garantată de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s                                                                                                                     | 1/0,5                | -                 |
| c) viteza măsurată de transfer a datelor realizată Mbit/s<br>95% din cele mai onalte rate de viteză atinse (download/upload)                                                                  | -/-<br>-/-           |                   |

|                                                                                                                                                                                               |                           |                      |                           |                            |                           |                      |                           |                            |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|----------------------|---------------------------|----------------------------|---------------------------|----------------------|---------------------------|----------------------------|--|
| 5% din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload)                                                                                                                                 |                           |                      |                           |                            |                           |                      |                           |                            |  |
| d) viteză medie de transfer a datelor (download/upload), kbit/s                                                                                                                               |                           | -/-                  |                           |                            |                           |                      |                           | -                          |  |
| e) numărul de măsurări efectuate.                                                                                                                                                             |                           | min. 50              |                           |                            |                           |                      |                           | -                          |  |
| <b>3.5 Ethernet FTTx, (Fiber To The x), Fibra optica către x</b>                                                                                                                              |                           |                      |                           |                            |                           |                      |                           |                            |  |
| a) viteză nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s                                                                                                                     |                           | -/-                  |                           |                            |                           |                      |                           | 100/100                    |  |
| b) viteză minim garantată de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s                                                                                                                     |                           | -/-                  |                           |                            |                           |                      |                           | -                          |  |
| c) viteză măsurată de transfer a datelor realizată Mbit/s<br>95% din cele mai onalte rate de viteză atinse (download/upload)<br>5% din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload) |                           | -/-                  |                           |                            |                           |                      |                           | 72,1/64,3<br>84,3/65,4     |  |
| d) viteză medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s                                                                                                                               |                           | -/-                  |                           |                            |                           |                      |                           | 88,4/71,1                  |  |
| e) numărul de măsurări efectuate.                                                                                                                                                             |                           | -/-                  |                           |                            |                           |                      |                           | 50                         |  |
| <b>ACCES LA PUNCTE MOBILE</b>                                                                                                                                                                 |                           | <b>Mun. Chișinău</b> |                           | <b>Alte loc. &gt;50000</b> |                           | <b>Mun. Chișinău</b> |                           | <b>Alte loc. &gt;50000</b> |  |
| <b>3.6 CDMA EVDO</b>                                                                                                                                                                          | Onafara<br>orelor de vorf | Ore de vorf          | Onafara<br>orelor de vorf | Ore de vorf                | Onafara<br>orelor de vorf | Ore de vorf          | Onafara<br>orelor de vorf | Ore de vorf                |  |
| a) viteză nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s                                                                                                                     |                           | -/-                  |                           |                            |                           |                      |                           | -                          |  |
| b) viteză minim garantată de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s                                                                                                                     |                           | -/-                  |                           |                            |                           |                      |                           | -                          |  |
| c) viteză măsurată de transfer a datelor realizată Mbit/s<br>95% din cele mai onalte rate de viteză atinse (download/upload)<br>5% din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload) | -/-                       | -/-                  | -/-                       | -/-                        | -                         | -                    | -                         | -                          |  |
| d) viteză medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s                                                                                                                               | -/-                       | -/-                  | -/-                       | -/-                        | -                         | -                    | -                         | -                          |  |
| e) numărul de măsurări efectuate.                                                                                                                                                             | min. 50                   | min. 50              | min. 50                   | min. 50                    | -                         | -                    | -                         | -                          |  |
| <b>3.7 UMTS (HSDPA+HSUPA), (Universal Mobile Telecommunications System), Sistem Universal de Telecomunicații Mobile,</b>                                                                      | Onafara<br>orelor de vorf | Ore de vorf          | Onafara<br>orelor de vorf | Ore de vorf                | Onafara<br>orelor de vorf | Ore de vorf          | Onafara<br>orelor de vorf | Ore de vorf                |  |
| a) viteză nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s                                                                                                                     |                           | -/-                  |                           |                            |                           |                      |                           | -                          |  |
| b) viteză minim garantată de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s                                                                                                                     |                           | -/-                  |                           |                            |                           |                      |                           | -                          |  |
| c) viteză măsurată de transfer a datelor realizată Mbit/s<br>95% din cele mai onalte rate de viteză atinse (download/upload)<br>5% din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload) | -/-                       | -/-                  | -/-                       | -/-                        | -                         | -                    | -                         | -                          |  |
| d) viteză medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s                                                                                                                               | -/-                       | -/-                  | -/-                       | -/-                        | -                         | -                    | -                         | -                          |  |
| e) numărul de măsurări efectuate.                                                                                                                                                             | min. 50                   | min. 50              | min. 50                   | min. 50                    | -                         | -                    | -                         | -                          |  |
| <b>3.8 LTE, (Long-Term Evolution), Evoluții pe termen lung</b>                                                                                                                                | Onafara<br>orelor de vorf | Ore de vorf          | Onafara<br>orelor de vorf | Ore de vorf                | Onafara<br>orelor de vorf | Ore de vorf          | Onafara<br>orelor de vorf | Ore de vorf                |  |
| a) viteză nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s                                                                                                                     |                           | -/-                  |                           |                            |                           |                      |                           | -                          |  |
| b) viteză minim garantată de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s                                                                                                                     |                           | -/-                  |                           |                            |                           |                      |                           | -                          |  |
| c) viteză măsurată de transfer a datelor realizată Mbit/s<br>95% din cele mai onalte rate de viteză atinse (download/upload)<br>5% din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload) | -/-                       | -/-                  | -/-                       | -/-                        | -                         | -                    | -                         | -                          |  |
| d) viteză medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s                                                                                                                               | -/-                       | -/-                  | -/-                       | -/-                        | -                         | -                    | -                         | -                          |  |
| e) numărul de măsurări efectuate.                                                                                                                                                             | min. 50                   | min. 50              | min. 50                   | min. 50                    | -                         | -                    | -                         | -                          |  |
| <b>3.9 GPRS-CSD, Serviciu de Pachete Comutate pentru Comunicatii Mobile de Date, (General packet radio service)</b>                                                                           | Onafara<br>orelor de vorf | Ore de vorf          | Onafara<br>orelor de vorf | Ore de vorf                | Onafara<br>orelor de vorf | Ore de vorf          | Onafara<br>orelor de vorf | Ore de vorf                |  |
| a) viteză nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), kbit/s                                                                                                                     |                           | 9,6/9,6              |                           |                            |                           |                      |                           | -                          |  |
| b) viteză minim garantată de transfer a datelor (download/upload), kbit/s                                                                                                                     |                           | -/-                  |                           |                            |                           |                      |                           | -                          |  |
| c) viteză măsurată de transfer a datelor realizată kbit/s                                                                                                                                     | -/-                       | -/-                  | -/-                       | -/-                        | -                         | -                    | -                         | -                          |  |

|                                                                                                                                                                                               |                           |             |                           |             |                           |             |                           |             |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|-------------|---------------------------|-------------|---------------------------|-------------|---------------------------|-------------|
| 95% din cele mai onalte rate de viteză atinse (download/upload)<br>5% din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload)                                                              | -/-                       | -/-         | -/-                       | -/-         |                           |             |                           |             |
| d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s                                                                                                                               | -/-                       | -/-         | -/-                       | -/-         | -                         | -           | -                         | -           |
| e) numărul de măsurări efectuate.                                                                                                                                                             | min. 50                   | min. 50     | min. 50                   | min. 50     | -                         | -           | -                         | -           |
| <b>3.10 GPRS (Class 10 AND CS-4)</b>                                                                                                                                                          | Onafara<br>orelor de vorf | Ore de vorf | Onafara<br>orelor de vorf | Ore de vorf | Onafara<br>orelor de vorf | Ore de vorf | Onafara<br>orelor de vorf | Ore de vorf |
| a) viteza nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), kbit/s                                                                                                                     | 60/40                     |             |                           |             | -                         |             |                           |             |
| b) viteza minim garantată de transfer a datelor (download/upload), kbit/s                                                                                                                     | -/-                       |             |                           |             | -                         |             |                           |             |
| c) viteza măsurată de transfer a datelor realizată Mbit/s<br>95% din cele mai onalte rate de viteză atinse (download/upload)<br>5% din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload) | -/-                       | -/-         | -/-                       | -/-         |                           |             |                           |             |
| d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), kbit/s                                                                                                                               | -/-                       | -/-         | -/-                       | -/-         | -                         | -           | -                         | -           |
| e) numărul de măsurări efectuate.                                                                                                                                                             | min. 50                   | min. 50     | min. 50                   | min. 50     | -                         | -           | -                         | -           |
| <b>3.11 GPRS / EDGE, (Enhanced Data rates for GSM Evolution), GSM<br/>cu rata ombunătită,</b>                                                                                                 | Onafara<br>orelor de vorf | Ore de vorf | Onafara<br>orelor de vorf | Ore de vorf | Onafara<br>orelor de vorf | Ore de vorf | Onafara<br>orelor de vorf | Ore de vorf |
| a) viteza nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), kbit/s                                                                                                                     | 177,6/118,4               |             |                           |             | -                         |             |                           |             |
| b) viteza minim garantată de transfer a datelor (download/upload), kbit/s                                                                                                                     |                           |             |                           |             | -                         |             |                           |             |
| c) viteza măsurată de transfer a datelor realizată kbit/s<br>95% din cele mai onalte rate de viteză atinse (download/upload)<br>5% din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload) | -/-                       | -/-         | -/-                       | -/-         |                           |             |                           |             |
| d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), kbit/s                                                                                                                               | -/-                       | -/-         | -/-                       | -/-         | -                         | -           | -                         | -           |
| e) numărul de măsurări efectuate.                                                                                                                                                             | min. 50                   | min. 50     | min. 50                   | min. 50     | -                         | -           | -                         | -           |
| <b>3.12 IEEE 802.11, (WiFi)</b>                                                                                                                                                               | Onafara<br>orelor de vorf | Ore de vorf | Onafara<br>orelor de vorf | Ore de vorf | Onafara<br>orelor de vorf | Ore de vorf | Onafara<br>orelor de vorf | Ore de vorf |
| a) viteza nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s                                                                                                                     | -/-                       |             |                           |             | -                         |             |                           |             |
| b) viteza minim garantată de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s                                                                                                                     | -/-                       |             |                           |             | -                         |             |                           |             |
| c) viteza măsurată de transfer a datelor realizată Mbit/s<br>95% din cele mai onalte rate de viteză atinse (download/upload)<br>5% din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload) | -/-                       | -/-         | -/-                       | -/-         |                           |             |                           |             |
| d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s                                                                                                                               | -/-                       | -/-         | -/-                       | -/-         | -                         | -           | -                         | -           |
| e) numărul de măsurări efectuate.                                                                                                                                                             | min. 50                   | min. 50     | min. 50                   | min. 50     | -                         | -           | -                         | -           |
| <b>3.13 IEEE 802.16, (Wireless WiMax)</b>                                                                                                                                                     | Onafara<br>orelor de vorf | Ore de vorf | Onafara<br>orelor de vorf | Ore de vorf | Onafara<br>orelor de vorf | Ore de vorf | Onafara<br>orelor de vorf | Ore de vorf |
| a) viteza nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s                                                                                                                     | -/-                       |             |                           |             | -                         |             |                           |             |
| b) viteza minim garantată de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s                                                                                                                     | -/-                       |             |                           |             | -                         |             |                           |             |
| c) viteza măsurată de transfer a datelor realizată Mbit/s<br>95% din cele mai onalte rate de viteză atinse (download/upload)<br>5% din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload) | -/-                       | -/-         | -/-                       | -/-         |                           |             |                           |             |
| d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s                                                                                                                               | -/-                       | -/-         | -/-                       | -/-         | -                         | -           | -                         | -           |
| e) numărul de măsurări efectuate.                                                                                                                                                             | min. 50                   | min. 50     | min. 50                   | min. 50     | -                         | -           | -                         | -           |
| <b>4. Termenul de remediere a deranjamentelor</b>                                                                                                                                             |                           |             |                           |             |                           |             |                           |             |
| a) 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore                                                                                                                               | 24                        |             |                           |             | 8 ore                     |             |                           |             |
| b) 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore                                                                                                                               | 48                        |             |                           |             | 24 ore                    |             |                           |             |
| c) % deranjamentelor remediate on intervalul de timp convenit, %                                                                                                                              | Min.95                    |             |                           |             | 99 %                      |             |                           |             |

|                                                                  |        |        |
|------------------------------------------------------------------|--------|--------|
| <b>5. Frecvența reclamațiilor utilizatorului final</b>           |        |        |
| % reclamațiilor înregistrate per utilizator, %                   | 1      | 0,05 % |
| <b>6. Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente</b>    |        |        |
| % reclamații referitoare la deranjamente, %                      | 0,1    | 0,1 %  |
| <b>7. Reclamația taxării serviciilor</b>                         |        |        |
| % reclamații privind corectitudinea taxării, %                   | 0,5    | 0,02 % |
| <b>8. Termenul de soluționare</b>                                |        |        |
| a) 80% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile        | 21     | 2 zile |
| b) 95% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile        | 30     | 3 zile |
| c) % reclamațiilor soluționate în termenul asumat de furnizor, % | Min.95 | 97%    |